

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RS  
PKU MUHAMMADIYAH BOYOLALI**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Disusun Oleh :**

**EKO YANUAR NUGROHO**

**B100120166**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA  
RS.PKU MUHAMMADIYAH BOYOLALI**

**PUBLIKASI ILMIAH**

**Oleh :**

**EKO YANUAR NUGROHO**

**B100120166**

**Telah diperiksa dan disetujui Oleh :  
Dosen Pembimbing**



**(Ahmad Mardalis, SE.,M.B.A)**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA**  
**RS.PKU MUHAMMADIYAH BOYOLALI**

Oleh:

EKO YANUAR NUGROHO

B100120166

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Jum'at, 05 Agustus 2016  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji :

1. Dr. Soepatini, Msi  
(Ketua Dewan Penguji)



2. Ahmad Mardalis, SE, MBA  
(Anggota 1 Dewan Penguji)




3. Ir. Irmawati, SE, MSi  
(Anggota 2 Dewan Penguji)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



  
(Dr. Trivono, SE, MSi)

NIK.642

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 29 Juli 2016

Yang Menyatakan



**EKO YANUAR NUGROHO**

**B100120166**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RS.PKU MUHAMMADIYAH BOYOLALI**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit PKU MUHAMMADIYAH Boyolali. Metode pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan teknik *convenience sampling*, yaitu memilih sampel yang tidak terbatas dan peneliti memiliki kriteria tertentu dalam pengambilan sampel, dimana penulis langsung memberikan kuesioner kepada responden yang sesuai kriterianya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit PKU MUHAMMADIYAH Boyolali, sedangkan secara Simultan semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada PKU MUHAMMADIYAH Boyolali.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

This study aimed to analyze the effect of *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *reliability* influence on patient satisfaction in the use of hospital services PKU Muhammadiyah Boyolali . The sampling method is based on *convenience sampling* technique ,ie selecting samples that are not limited and researchers have certain criteria in sampling , in which the author directly gave questionnaires to respondents that appropriate criteria. The results of this study indicate that in partial *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* and *reliability* positive and significant impact on patients' satisfaction in using hospital services PKU Muhammadiyah Boyolali , while in simultaneous all independent variables significantly influence patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Boyolali .

Keyword : quality of service , customer satisfaction

## **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatkannya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk

meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. (Anonim, 2004)

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan public yang penting bagi masyarakat umumnya. Kualitas Pelayanan sebuah instansi harus dijaga dan selalu ditingkatkan bila perusahaannya ingin tetap eksis dalam persaingan. kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut (Wincof dalam Tjiptono, 2001;43)

Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. (Jacobalis, S. 1995: 77)

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pasien/konsumen, organisasi rumah sakit harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu wujud fisik (*Tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Menurut (Parasuraman, Zeithmal, dan berry 1988)

Dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan hidup perusahaan tersebut. Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Kotler 2000: 383)

Demikian juga halnya dengan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Boyolali, sebagai salah satu usaha pelayanan masyarakat tidak saja dituntut menyediakan perlengkapan medis yang memadai, yang bekerja secara profesional dan penuh rasa tanggung jawab. Pengaruh kemajuan ilmu teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk hal ini adalah rumah sakit sebagai suatu lembaga kesehatan yang bergerak dibidang jasa, dimana produk utama rumah sakit adalah pelayanan medis (Mauludin, 2001:38).

Kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk 1985 dalam Arief 2006:118 yaitu apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pengguna jasa maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. (Parasuraman dkk 1985 dalam Arief 2006:118)

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Boyolali adalah salah satu rumah sakit swasta yang ada di kawasan soloraya dan merupakan salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yang untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya (Parasuraman, 1988).

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan konsumen, organisasi rumah sakit harus melakukan empat hal sebagai berikut : *Pertama*, mengidentifikasi siapa pelanggannya. *Kedua*, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. *Ketiga*, memahami strategi kualitas pelayanan .dan *keempat*, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan (Fandy Tjiptono, 1997).

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Kepuasan konsumen. Menurut Daryanto & Setyobudi (2014), Kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

Jasa menurut Kotler dan Keller (2012). Jasa adalah setiap aktifitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang bersifat intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.

Kelima dimensi pokok tersebut dijadikan variable penelitian ini :

#### 1. Wujud Fisik (*Tangible*)

Menurut Lupiyoadi, (2006) wujud fisik (*Tangible*) yaitu Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Menurut (Parasuraman. Et al., 1998 Rambat L) dan (A. Hamdani, 2006:182) Keandalan (*Reliability*) yaitu Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Sedangkan menurut (Kotler 2005:616) Keandalan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

#### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut (Parasuraman. Et al., 1988 Rambat L) dan (A. Hamdani, 2006:182) Yaitu Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang tepat dan jelas.

Sedangkan menurut kotler yaitu sebagai kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Pelayanan yang *responsive* juga dipengaruhi oleh sikap karyawan.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Menurut Lupiyoadi (2001:148) jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Sedangkan menurut Tjiptono (2001:70) jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

#### 5. Empati (*empathy*)



Menurut (A. Hamdani, 2006:182) empati yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Sedangkan menurut (Kotler 2005) mendefinisikan sebagai syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi konsumen.

## **C. METODOLOGI PENELITIAN**

### **1. Hipotesis**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Menurut (Arikunto, 2002:51) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud menggambarkan fenomena pada obyek peneliti apa adanya. Sedangkan metode kuantitatif adalah metode yang di gunakan untuk pengujian hasil penelitian yang di dasarkan pada angka-angka hasil analisis statistik (Arikunto, 2002:67) dan menggunakan teknik survey.

### **2. Desain pengambilan sampel, sampel dan populasi.**

#### **Sampel**

Sampel adalah suatu himpunan (subset) dari unit populasi (Kuncoro, 2003). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang hendak di teliti (Arikunto, 2002:109).

Ada beberapa alasan mengapa peneliti menggunakan sebagian sampel untuk di teliti (Sekaran, 2006).

- a. Dalam praktek peneliti tidak mungkin melakukan pengumpulan dan pengujian terhadap setiap elemen populasi.
- b. Penelitian terhadap sebagian elemen populasi, kadang-kadang memberikan hasil yang lebih dapat di percaya dan kesalahan dalam pengumpulan data relatif lebih kecil, terutama jika elemen-elemen terdiri atas banyak data.
- c. Pengujian terhadap seluruh elemen populasi, dalam kasus tertentu tidak mungkin di lakukan.

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampling dengan menggunakan *convenience sampling* yaitu memilih sampel yang tidak terbatas dan peneliti memiliki kriteria tertentu dalam

pengambilan sampel, dimana penulis langsung memberikan kuesioner kepada responden yang sesuai kriterianya. Maka responden sebanyak 110 yang mudah ditemuisaat berada di PKU Muhammadiyah di Boyolali.

### **Populasi**

“Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akandiduga”. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien/yang pernah berobat ke PKU Muhammadiyah di Boyolali terdiri dari pasien umum maupun pasien asuransi kesehatan. (Mantra dan Kasto dalam Singarimbun dan Effendi,1995:155)

### **3. Data dan Sumber Data**

Perolehan data dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data tersebut diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner.

### **4. Metode Pengumpulan Data**

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang di gunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui(Suharsimi,2006:151).

### **5. Metode Analisis Data**

#### **a. Uji Instrument Penelitian**

##### **1) Uji Validitas**

Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai R hitung dengan R tabel untuk *degree of freedom* ( $df = n - 2$ ), dalam hal ini n adalah sampel. (ghozali, 2011). Dengan criteria jika nilai rhitung > dari rtabel maka dapat dikatakan valid.

##### **2) Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh suatu alatukur dapat dipercaya untuk melakukan pengukuran. Dalam penelitian ini, ujireliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *alpha*( $\alpha$ ) atau *cronbach alpha*, dimana akan dikatakan reliabel jika nilaikoeffisien >0,6 menunjukkan tidak adanya internal konsistensi. (Uma Sekaran, 2006:240).

**b. Uji Hipotesis**

**1) Regresi Linier Berganda**

Dengan menggunakan rumus :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e_i,$$

**2) Uji F**

Dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

**3) Uji t**

Bertujuan untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

**4) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel dependen yang dapat dipengaruhi variabel independen.

**c. Uji Asumsi Klasik**

**1) Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi mendekati normal (Ghozali, 2011).

**2) Uji Multikolinieritas**

Pengujian Multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut: (Singgih, 2001: 357)

1.  $VIF > 10$  Terjadi multikolinearitas
2.  $VIF < 10$  Tidak terjadi multikolinearitas

**3) Uji heteroskedastisitas**

Metode untuk pengujian heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan metode *glejser*, yaitu dilakukan dengan meregresikan kembali nilai *absolute residual* yang diperoleh yaitu ( $e_1$ ) atas variabel dependen (Ghozali, 2011).

#### **D. HASIL PENELITIAN**

Dari hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini dikatakan valid karena hasil  $r_{xy} > r_{tabel}$ , dan semua variabel dikatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha  $> 0,600$  menurut Nunnally dalam Ghazali (2009). Dengan adanya pengujian regresi linier berganda dihasilkan semua variabel mempunyai nilai positif dan dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

Dengan menggunakan uji normalitas nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari alpha 5% .sehingga dapat dikatakan residual berdistribusi normal.

Dalam uji multikolinearitas, penelitian ini dikatakan bebas multikolinearitas, karena  $VIF < 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,1$ . Sedangkan dalam uji heteroskedastisitas, dalam penelitian ini dikatakan bebas heteroskedastisitas, karena Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya lebih besar dari Alpha = 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Dengan menggunakan pengujian uji F, penelitian ini dikatakan semua variabel independen mempengaruhi variabel Y. Sedangkan dalam pengujian uji t, dihasilkan semua variabel dikatakan signifikan dan berpengaruh terhadap variabel Y.

#### **E. KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai positif dan masing-masing mempunyai nilai signifikan dan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen,

#### **F. SARAN**

Untuk meningkatkan kepuasan pasien sebaiknya pimpinan RS PKU Muhammadiyah Boyolali untuk dapat lebih memperhatikan dan meningkatkan dimensi kualitas pelayanan, sehingga diharapkan kedepannya dapat menjaga dan meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien

## Daftar Pustaka

- Anonim. 2004. *Danis Food Corporation*. Foodcop.dk/fcbd.det (28 juni 2012).
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Daryanto, dan Setyobudi, I 2014. *Onsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava media.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Jacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management* 13. New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler Philip dan Amstrong Gari(2000), **Dasar-Dasar Pemasaran**. Jilid I Prengalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, edisi II, Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Handayani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mantra & Kastro (1995), “Penentuan Sampel”, dalam Masri Singarimbun & Sofian Effendy, Editor (1995), *Metode Penelitian Surey*, Jakarta: PT Pusaka LP3S, Edisi Revisi Cetakan Kedua.
- Mauludin, Hanif. 2001. **Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita RSUD DR.R Koesma Tuban)**. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis, dan Manajemen, Vol.7, No. 1 (April) : 37-51

Mudrajat Kuncoro. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Parasuraman, *et.al*, 1985, *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*, Kunci ilmu, Yogyakarta.

Parasuraman, *et.al*, 1985, *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*, Kunci ilmu, Yogyakarta.

Parasuraman, A., Zeithmal, V. A., & Berry, L. L. (1988). Serqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*.64(1).12-40.

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Erlangga, Jakarta.

Singgih Santoso. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : Penerbit PT. Alex Media Komputindo.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Winecoff, Larry, (1985). *Handbook: Training For Trainer*, Jakarta: Wahana Wahid Artha PT.

Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.